RAPPORT D'ACTIVITE 2011









EDITO



Bien que toujours marquée par une situation économique morose, 2011 a été l'année de tous les succès pour le TER HN et la LER.

Premier TER de France en 2011, les équipes de SNCF Haute-Normandie ont permis aux voyageurs de la LER d'avoir moins de 4 trains sur 1000 en retard : un record pour la ligne.

Autre performance, un niveau de recettes en hausse de + 15% et ce, malgré une ligne fermée en juillet et août.

Les équipes du TER HN ont tout mis en œuvre pour limiter les « nuisances » des clients de la LER, en mettant en place un dispositif exceptionnel à savoir un service de substitution connu des clients comme des élus, 6 mois avec les travaux. Une communication efficace et appréciée de tous.

Enfin les clients de la LER disposant d'une tarification SNCF ont été les premiers voyageurs à disposer de la billettique en Haute-Normandie. SNCF étant le premier réseau à généraliser le dispositif Atoumod sur son réseau régional en 2011.
2012 sera l'année de la billettique pour la CODAH, qui pourra encore compter sur les équipes de SNCF HN et leur expérience en la matière pour réussir ensemble ce projet.

SNCF a su de nouveau démontrer qu'elle était un partenaire fiable pour permettre à la CODAH d'offrir sur la LER un service de qualité pour ses voyageurs.

Roland Bonnepart
Directeur des Régions de Paris St Lazare
et de Haute et Basse-Normandie

SOMMAIRE



Le réseau de transport haut-normand
Le Tréport-Mers
Dieppe
St-Valery-en-Caux
Fécamp
Auffay
Bréauté-Beuzeville
Yvetot
Barentin
Le Havre
Harfleur
St-Laurent-Gainneville
Malaunay-Le Houlme
Maromme
Rouen-Rive-Droite
Sotteville
St-Étienne-du-Rouvray
Oissel
Pont-de-l'Arche
Val-de-Reuil
Elbeuf-St-Aubin
Pont-Audemer
Gaillon-Aubevoye
Vernon
Bonnières
Mantes-la-Jolie
Serquigny
Bernay
Lisieux
Évreux
Conches
Bueil
Bréval
Nonancourt
L'Aigle
Verneuil-sur-Avre
Dreux
Serqueux
Abancourt
Gisors
Rouen - Bernay - Caen
L'Aigle - Verneuil-sur-Avre - Dreux - Paris
Caen - Bernay - Evreux - Paris
Evreux - Bueil - Paris
Rouen - Val-de-Reuil - Vernon - Paris
Le Havre - Yvetot - Rouen
Yvetot - Barentin - Rouen
Elbeuf - Oissel - Rouen
Dieppe - Rouen
Rouen - Amiens - Lille
Fécamp - Le Havre
Fécamp - Bréauté - Rouen
Rolleville - Montivilliers - Le Havre
Le Tréport - Abancourt - Rouen
Serqueux - Gisors
Lignes Bus Région
Ligne Bus Région (ne circule que certains jours seulement)
Gares avec vente et information
Espaces ou guichets "Atoumod"
Gares avec une distribution automatique
Autres points d'arrêts

UNE ANNEE RECORD

2011 a été marquée par une qualité de service exceptionnelle, avec une ponctualité et des recettes record alors même que la LER a accueilli cette année un chantier hors du commun, provoquant une fermeture complète de la ligne en juillet/août. Ces résultats témoignent d'une parfaite gestion des travaux et d'un effort constant de la part de SNCF pour garantir à ses clients un confort absolu en toute situation.

Par ailleurs, des événements ont permis d'améliorer encore l'offre proposée à nos clients avec :
- la mise en place de la billettique,
- le réaménagement des infrastructures à travers d'importants chantiers de travaux,
- ou encore la mise en accessibilité de la rampe Jacques Monod.

UNE EXCELLENTE QUALITE DE PRODUCTION

Malgré quelques difficultés apparues au cours de l'année, telles que la période des feuilles mortes qui a rendu la circulation des trains difficile en automne, la ponctualité est en amélioration par rapport à 2010, avec un taux record de 99,4% pour 2011.

PONCTUALITE BRUTE	A 5 minutes	A 15 minutes
2011	99,4%	99,9%
2010	98,7%	99,8%
Evolution	+0,7	+0,1

seulement
6 circulations sur 1000
en retard

L'année 2011 a également été marquée par un très bon taux de réalisation de l'offre, notamment grâce à la baisse de 68% des suppressions pour cause matériel. Ces résultats exceptionnels ont été possibles malgré plusieurs événements qui ont perturbé la fin de l'année.

- Le 12 septembre, 4 trains ont été supprimés suite à un feu de talus entre Montivilliers et J. Monod : la ligne a été fermée de 11h30 à 12h30.
- Le 16 septembre, 10 trains ont été supprimés en raison du heurt par un train Intercités d'un locotracteur Novatrans au Havre : l'accès à la gare a été bloqué de 14h10 à 15h40.
- Le mois d'octobre a enregistré un jour de grève suite à l'agression d'un contrôleur en Bourgogne, entraînant ainsi la suppression de 36 trains.

-68%
de trains supprimés
pour cause matériel

UNE FORTE CROISSANCE DES RECETTES

L’année 2011 se caractérise par un très bon niveau de production, qui, conjugué à une météo favorable et à une augmentation du prix de l’essence, contribue à la hausse significative des recettes.

La fermeture de l’axe aux mois de juillet et août en raison des travaux a eu un fort impact sur les recettes, qui ont diminué de moitié pendant ces deux mois. Mais en cumul, les recettes se maintiennent cependant à la hausse. A noter que les recettes ont fortement augmenté au dernier trimestre, notamment en raison de l’arrêt de la vente de **titres urbains** par la SNCF et de **nombreuses actions de lutte anti-fraude**.

La LER affiche ainsi des résultats en nette hausse par rapport à l’an dernier, un saut de performance qu’expliquent aussi les mouvements sociaux qui avaient perturbé l’année 2010 et impacté les recettes.

+15%
de recettes

UNE QUALITE DE SERVICE EN AMELIORATION

La qualité produite sur la ligne est en hausse de plus de 1.5 point et atteint 93,4 % de conformité. Le confort, la propreté et l'information enregistrent de bonnes performances variant entre 93 et 99 % de conformité. **Nos clients ont apprécié nos efforts en communication en 2011 et nous l’ont fait savoir.**

En 2011, les clients n'ont pas été interrogés sur leur satisfaction. En effet les voyageurs de la ligne ont adopté durant les mois d'été des comportements spécifiques liés à l'interruption des circulations ferroviaires et au report sur le mode routier. Ainsi les tendances issues des enquêtes satisfaction auraient perdu de leur pertinence.

DES TRAVAUX PARFAITEMENT ORCHESTRES

Les travaux de la zone de la LER pendant l'été 2011 ont nécessité **l'interruption totale des circulations du lundi 4 juillet au vendredi 26 août inclus.**

Des travaux d'envergure sur plusieurs sites avec plusieurs objectifs, et faisant appels à plusieurs corps de métiers dépendants les uns des autres :

- La réfection du tunnel d'Harfleur,
- La construction de deux ponts-rails à Soquence et Graville,
- Le renouvellement des rails, du ballast et des traverses entre les arrêts Montivilliers et Jacques Monod.
- L'allongement du quai de Montivilliers pour permettre, à terme, d'accueillir des voitures supplémentaires (soit des rames composées de 3 unités multiples).

UNE COMMUNICATION EFFICACE

Dès le 26 janvier 2011, la CODAH puis les municipalités concernées ont été avisées par TER Haute-Normandie du dispositif de substitution routière. Des rencontres avec ces municipalités ont permis d'organiser un service de communication optimal pour nos clients. La diffusion de l'information a été faite dans les bulletins municipaux et autres canaux d'information locaux (sites internet par exemple).

Le 6 juin 2011, le centre de relation clients Aléorégion a envoyé aux abonnés de la ligne Le Havre-Rolleville (y compris les abonnés urbains inscrits) un total de 412 courriers.

L'objectif prioritaire était d'informer, un mois avant le début des travaux, que la fiche horaire était téléchargeable sur notre site www.*ter-sncf.com/haute_normandie*. **Durant la période de travaux, 1 905 fiches horaires ont été téléchargées et l'article relatif aux descriptifs des travaux a été consulté près de 800 fois.**

Le 7 juin un courrier accompagné d'une fiche horaire a été envoyé aux abonnés (y compris les abonnés urbains) pour leur permettre de prendre leurs dispositions en amont.

Des **rencontres clients** « Parlons-en ! » ont favorisé un dialogue autour des travaux :
- En gare du Havre le mercredi 15 juin de 16h à 19h,
- A la halte de Montivilliers le mardi 21 juin de 6h à 9h,
- A l'hôpital Jacques Monod le jeudi 23 juin de 11h à 13h.

Des **affiches explicatives accompagnées des horaires ont été installées dans les gares** du Havre, Harfleur et dans les haltes de Graville, Harfleur, Jacques Monod, Montivilliers, Epouville, Rolleville.

Les affiches étaient destinées à expliquer le dispositif de substitution et précisaient les horaires et lieux pour chaque point d'arrêt.





Gare du Havre



Info trafic SNCF

TRAVAUX 2011

www.ter-sncf.com/haute_normandie

Aléorégion : 0 825 000 276 (0,15€/mn) pour la Haute-Normandie du lundi au vendredi de 7h à 20h et le dimanche de 14h à 20h.

Ligne(s) : ROLLEVILLE-MONTIVILLIERS-LE HAVRE

Période : Du 4 juillet au 26 août 2011

PAUSE ESTIVALE POUR LA LER

Du 4 juillet au 26 août 2011, d'importants travaux sont effectués sur la ligne Le Havre-Rolleville.
La circulation de tous les trains est interrompue durant cette période.

Des cars de substitution sont mis en place par SNCF tous les jours sauf dimanches et jours fériés.

Indispensable et programmée de longue date, la réfection du tunnel d'Harfleur nous contraint à fermer totalement la ligne. Afin de limiter les conséquences sur vos déplacements, d'autres chantiers ont été programmés durant la même période estivale, notamment : la construction de deux ponts-rails à Soquence et Graville dans le cadre de la construction du nouveau stade de football et le renouvellement des voies entre Harfleur et Rolleville.

La fermeture de la ligne ferroviaire Le Havre-Rolleville sera également l'occasion d'effectuer des travaux dans la halte de Montivilliers, financés par la Région Haute-Normandie. En effet, le quai doit être rallongé afin de faciliter à l'avenir la mise en place de voitures supplémentaires aux horaires de pointe (matin et soir)

Pour plus d'informations sur ces travaux : www.ter-sncf.com/haute_normandie

Pour vous rendre aux points d'arrêts modifiés :

LEGENDE



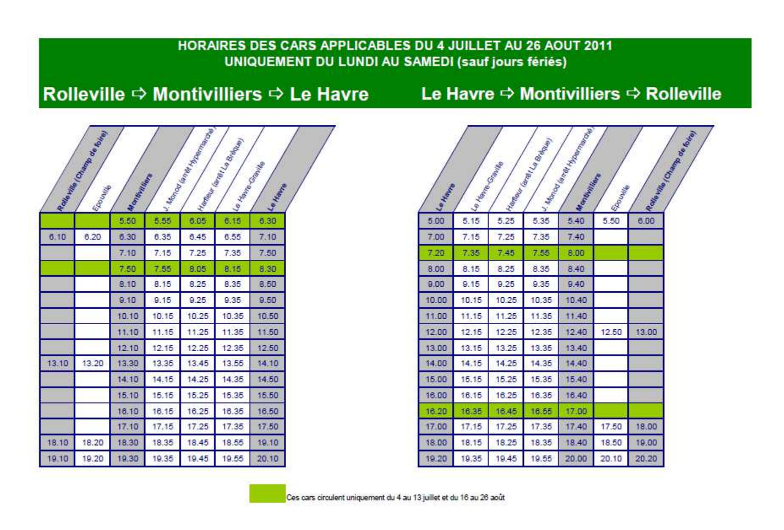
Pendant toute la période des travaux, 11 tableaux d'information ont été réquisitionné sur l'ensemble de la ligne LER permettant l'affichage de « l'info tract » (1 tableau par halte et 4 tableaux en gare du Havre).
Ces tableaux étaient complétés par un tableau d'affichage dynamique (seconde photographie) sur chaque rame concernée en gare ou halte afin de prévenir l'usager de la substitution par car.

L'événement a fait l'objet d'un reportage « LES TRAVAUX DE L'ETE » le 26 juillet 2011 sur FR3 édition Normandie Baie de Seine.

UNE INFORMATION VOYAGEURS DE QUALITE

La priorité de ce dispositif était d'informer nos clients le plus rapidement possible en amont de la période de fermeture de la ligne.

Une nouvelle fiche horaire de passage des cars a été éditée spécialement à 13 000 exemplaires.



HORAIRES DES CARS APPLICABLES DU 4 JUILLET AU 26 AOUT 2011
UNIQUEMENT DU LUNDI AU SAMEDI (sauf jours fériés)

Rolleville ⇨ Montivilliers ⇨ Le Havre

Rolleville (Champ de foire)	Epouville	Montivilliers	J. Monod (arrêt Hypermarché)	Harfleur (arrêt La Brèque)	Le Havre-Graville	Le Havre
		5.50	5.55	6.05	6.15	6.30
6.10	6.20	6.30	6.35	6.45	6.55	7.10
		7.10	7.15	7.25	7.35	7.50
		7.50	7.55	8.05	8.15	8.30
		8.10	8.15	8.25	8.35	8.50
		9.10	9.15	9.25	9.35	9.50
		10.10	10.15	10.25	10.35	10.50
		11.10	11.15	11.25	11.35	11.50
		12.10	12.15	12.25	12.35	12.50
13.10	13.20	13.30	13.35	13.45	13.55	14.10
		14.10	14.15	14.25	14.35	14.50
		15.10	15.15	15.25	15.35	15.50
		16.10	16.15	16.25	16.35	16.50
		17.10	17.15	17.25	17.35	17.50
18.10	18.20	18.30	18.35	18.45	18.55	19.10
19.10	19.20	19.30	19.35	19.45	19.55	20.10

Le Havre ⇨ Montivilliers ⇨ Rolleville

Le Havre	Le Havre-Graville	Harfleur (arrêt La Brèque)	J. Monod (arrêt Hypermarché)	Montivilliers	Epouville	Rolleville (Champ de foire)
5.00	5.15	5.25	5.35	5.40	5.50	6.00
7.00	7.15	7.25	7.35	7.40		
7.20	7.35	7.45	7.55	8.00		
8.00	8.15	8.25	8.35	8.40		
9.00	9.15	9.25	9.35	9.40		
10.00	10.15	10.25	10.35	10.40		
11.00	11.15	11.25	11.35	11.40		
12.00	12.15	12.25	12.35	12.40	12.50	13.00
13.00	13.15	13.25	13.35	13.40		
14.00	14.15	14.25	14.35	14.40		
15.00	15.15	15.25	15.35	15.40		
16.00	16.15	16.25	16.35	16.40		
16.20	16.35	16.45	16.55	17.00		
17.00	17.15	17.25	17.35	17.40	17.50	18.00
18.00	18.15	18.25	18.35	18.40	18.50	19.00
19.20	19.35	19.45	19.55	20.00	20.10	20.20

Ces cars circulent uniquement du 4 au 13 juillet et du 16 au 26 août

Pour mener à bien ce dispositif, SNCF s'est appuyé sur son **Centre de Relation Clients Aléorégion** dont les compétences ont été primordiales au bon déroulement des opérations. La démarche de qualité réalisée par le service depuis plusieurs années a d'ailleurs mené à sa certification, témoignant ainsi de sa capacité à fournir une information efficace à nos clients.





UN DISPOSITIF SANS PRECEDENT

Parallèlement aux travaux d'infrastructures orchestrés par Réseau Ferré de France, la ville du Havre était, elle aussi, en travaux d'aménagements :

- Du Grand stade de Soquence,
- Du tram de la ville,
- De voieries autour de la gare.

SNCF et la CODAH ont donc décidé de ne pas appuyer le dispositif de substitution sur le réseau urbain, fortement perturbé à cette période.

Un dispositif de substitution sans précédant a été mis en place par SNCF pour satisfaire les voyageurs :

- Des cars se sont substitués aux trains entre Rolleville-Montivilliers et Le Havre tous les jours sauf les dimanches et jours fériés.
- Un car toutes les 40 minutes en heure de pointe.
- Souhait de ne pas faire de report de clientèle sur le réseau urbain.
- Acceptation des titres urbains et ferroviaires pour utiliser les cars.
- Coordination avec la compagnie Bus Océane pour la gestion du stationnement des cars en gare du Havre.

DES CLIENTS SATISFAITS

Des substitutions routières satisfaisantes :
1 car toutes les 40 minutes en heure de pointe,
100 % de nos cars ont circulé,
Une capacité adaptée (pas de sur-occupation)



La desserte de Montivilliers



La gare routière du Havre



Tunnel d’Harfleur



Tablier du pond rail de Soquence



Renouvellement des voies et ballast entre Harfleur et Montivilliers

TER AU SERVICE DE SES CLIENTS

LE DEPLOIEMENT DE LA BILLETTIQUE

Après avoir été testée fin 2010 sur l'axe Rouen-Val de Reuil, la carte Atoumod a été généralisée avec succès sur tout le réseau TER Haute-Normandie, dont la LER, au 1er janvier 2011.



Tous les agents concernés, commerciaux ou techniciens, se sont mobilisés pour garantir le succès du déploiement de la billettique Atoumod.

Un large dispositif de formation et de communication interne a été mis en place pour aider les commerciaux à s'approprier les nouveaux gestes métiers et l'évolution du dialogue de vente.

Grâce aux travaux et aux adaptations de matériel réalisés préalablement en gare, les clients se déplaçant sur la LER et sur le réseau TER de Haute-Normandie peuvent désormais facilement :

- Obtenir leur carte Atoumod en direct et en front office auprès du guichet Atoumod de l'Espace de Vente SNCF en gare du Havre (1ère demande et reconstitution en cas de perte, vol, carte défectueuse…).

- Charger un titre de transport sur leur carte Atoumod et/ou consulter le contenu de leur carte soit auprès de tous les guichets de l'Espace de Vente SNCF de la gare du Havre ainsi qu'à ceux de la boutique SNCF de l'Espace Coty ; soit sur l'un des 4 Distributeurs Automatiques Régionaux (DBR) de la gare du Havre ainsi que sur celui de Montivilliers.

- Valider le titre de transport chargé sur leur carte Atoumod, en entrée ou en correspondance, sur l'un des 8 valideurs implantés en gare du Havre (4 dans le hall avant l'accès au quai, 2 côté gare routière et 2 près des quais de départ des trains de la LER).

La Région Haute-Normandie et SNCF ont fait le choix de ne pas équiper l'ensemble des haltes de la LER en valideurs compte tenu de l'arrivée programmée de la billettique sur le réseau de la CODAH et de l'utilisation par plus de 88 % des clients se déplaçant sur la LER d'un produit tarifaire de la gamme urbaine.

Les abonnés SNCF accédant au train à partir d'une halte de la LER pour Le Havre doivent faire valider leur titre par l'agent de bord.

Ambitions 2012

En accord avec la CODAH et la Région Haute-Normandie, SNCF a cessé la vente de titres urbains sur les distributeurs régionaux, au dernier trimestre 2011 en anticipation du passage à la billettique des titres urbains sur carte LIA, courant 2012.

Par ailleurs, la CODAH s'apprête à mettre en place la billettique sur le réseau urbain du Havre. La SNCF et la Région Haute-Normandie accompagnent la CODAH dans cette démarche et se joint à elle pour proposer aux voyageurs de nouveaux supports de titre de transport leur permettant de circuler tant sur le réseau **urbain du Havre (bus, funiculaire, taxi, tramway, etc.) que sur la LER.**

UNE NOUVELLE GAMME TARIFAIRE

La nouvelle gamme tarifaire régionale HN'go a été créée en remplacement de Région-Transport. Cette gamme plus simple, plus souple (fini les justificatifs à présenter), plus lisible par les clients, a été billettisée progressivement en 2011 :

- Janvier : HN'go, abonnement en formules hebdo, mensuelle et annuelle,
- Juin : HN'go liberté,
- Septembre : HN'go jeunes (abonnement HN'go jeunes en formules hebdo, mensuelle et annuelle pour les moins de 26 ans et HN'go jeunes carte pour les 18 à moins de 26 ans).



En complément des tarifs de la gamme HN'go, le plein tarif peut être chargé sur carte Atoumod pour des déplacements régionaux depuis le 1er juillet, et l'ASR (Abonnement Scolaire Réglementé) depuis le 1er septembre.

> **Au 31 décembre 2011 sur la LER :**
> 99 abonnés HN'go (dont 39 abonnés HN'go annuel),
> 16 abonnés HN'go jeunes,
> 1 abonné ASR.

Les OD empruntées avec les abonnements HN'go/HN'go jeunes sont majoritairement Le Havre – Montivilliers (51 %), Rouen – Jacques Monod (11 %) et Le Havre – Jacques Monod (10 %).

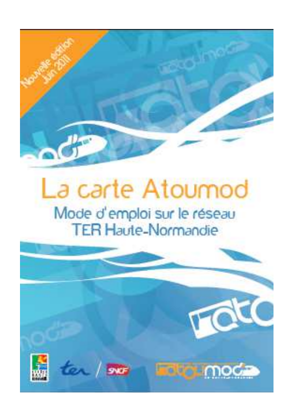
UNE COMMUNICATION COMMERCIALE CIBLEE

Pour accompagner la mise en place de la carte Atoumod sur la LER et l'arrivée progressive des nouveaux produits, outre les renseignements et conseils fournis par les conseillers Aléorégion, les vendeurs et les agents d'escale et de bord, différentes actions commerciales ont été menées auprès des clients :

Pour faire connaître la carte Atoumod et les produits :

➚ A chaque étape de billettisation, les clients Région-Transports ont reçu des courriers ou courriels les informant de la création du nouveau tarif et de sa délivrance sur carte Atoumod

➚ Lors de la délivrance de la carte Atoumod, le vendeur remet au client le dépliant « La carte Atoumod - Mode d'emploi sur le réseau TER Haute-Normandie »



Pour expliquer la particularité de la validation sur la LER :

L'absence de valideurs dans les haltes de la LER rend impossible la validation en entrée avant l'accès au train comme stipulé sur tous les documents commerciaux et au verso du formulaire de demande de carte. En janvier, les conseillers Aléorégion ont contacté téléphoniquement tous les clients HN'go abonnés sur la LER pour les informer qu'ils ne seraient pas inquiétés à bord et leur demander de se présenter au contrôleur afin que celui-ci réalise cette validation avec son outil de contrôle Accelio.

Pour valoriser la validation et faire acquérir aux clients le réflexe de la validation systématique :

Le 1er février, deux hôtesses ont fait de la pédagogie auprès des clients en gare du Havre de 5h15 à 8h30 : pourquoi valider, comment valider avec notamment, pour les validations en correspondance, l'utilisation des boutons sur le valideur, rappel sur l'obligation de se présenter au chef de bord en cas d'oubli de validation sous peine d'être en situation irrégulière et de se voir verbalisés.

Lors des opérations ponctuelles d'accueil embarquement menées en gare du Havre tout au long de l'année 2011, les agents ont aidé les clients dans le geste de validation.

Les agents d'escale en gare du Havre, les agents à bord des trains LER ainsi que l'équipe des Agents Ambiance et Services ont également contribué à l'acquisition du réflexe de validation en s'appuyant sur le dépliant spécifique dédié à la validation.



ACCESSIBLITE : LE SERVICE GRATUIT !

Depuis 2009, SNCF et la CODAH s'engagent pour faciliter l'accès des gares et des haltes aux voyageurs handicapés.

Les travaux d'aménagement de la halte Jacques Monod ont été achevés en mars 2011. La rampe d'accès longue de 140 m en pente douce permet aux voyageurs de se rendre directement à l'hôpital Jacques Monod. De par ses équipements, la halte répond aux normes d'accessibilité. Les représentants des associations de personnes à mobilité réduite ont testé sur un aller-retour la mise en service de la rampe, en présence de :

- une personne en fauteuil roulant électrique,
- un voyageur malvoyant,
- des représentants de la CODAH et de la SNCF.

Désormais la gare du Havre et les haltes d'Harfleur, Jacques Monod, Montivilliers, Epouville, Rolleville sont accessibles à toute personne handicapée titulaire d'une carte d'invalidité.

De plus, les personnes handicapées peuvent réserver gratuitement le service « accès LER » sur toute la ligne du Havre à Rolleville, 2 jours avant le voyage, au départ ou à l'arrivée de cette halte, auprès du centre relation clients. Les télé-conseillers Aléorégion répondent au 0 825 000 276 du lundi au vendredi de 7h à 20h.

Des cartonnettes au format ISO ont été imprimées et distribuées dans le centre hospitalier Jacques Monod. Les chefs de bord et les agents d'escale de la gare du Havre ont également remis des cartonnettes aux voyageurs.



UN MATERIEL ROULANT MODERNE

Les relations sur l'axe Le Havre-Rolleville sont assurées par 8 des 11 rames X 73500 qui sont également utilisées sur l'axe Le Havre-Fécamp. Ces autorails thermiques, acquis en 1997 et 2002, offrent une capacité de 80 places.

10,45 ans
âge moyen du parc



LA LUTTE CONTRE L’INSECURITE

Avec 26 actes enregistrés, le nombre de signalements est en augmentation (23%) par rapport à l’année 2010. Le nombre d’actes reste cependant faible.

Faits marquants en 2011 sur la LER :

- Plusieurs traversées de voies au niveau des gares de Graville (PN 72) et Harfleur.
- Dégradations de biens ferroviaires (portail) en halte de Harfleur.
- Jet de projectiles sur UN train aux abords de la gare de Montivilliers.
- Groupe d’individus semant le trouble dans le train au départ de Rolleville.

Conséquences de ces faits :

- Risques encourus par les traversées de voies.
- Coûts des détériorations.
- Retards de trains.
- Climat d’insécurité pour la clientèle.

Pour lutter contre l’insécurité, SNCF se mobilise :

- Réalisation d’accueils embarquements pour lutter contre la fraude.
- Interventions en milieu scolaire (démarches « citoyennes et solidaires ») auprès des établissements scolaires :
    - Montivilliers : collège et école Sainte Croix
    - Harfleur : Collège Picasso, écoles les Caraques et André Gide
    - Le Havre Graville : Ecole Massillon et collège Léon Lagrange
- Participation de SNCF au Conseil Local de Sécurité et Prévention de la Délinquance de la ville de Montivilliers, réuni 4 fois /an.
- Augmentation de la présence de la SUGE à bord des trains et dans les emprises ferroviaires.

UNE CLIENTELE EN HAUSSE CONSTANTE

La fréquentation est mesurée par des **comptages** réalisés par des enquêteurs dans les gares, à la montée et à la descente des trains. Le nombre de voyages correspond au nombre de voyageurs comptés à la montée ou à la descente.

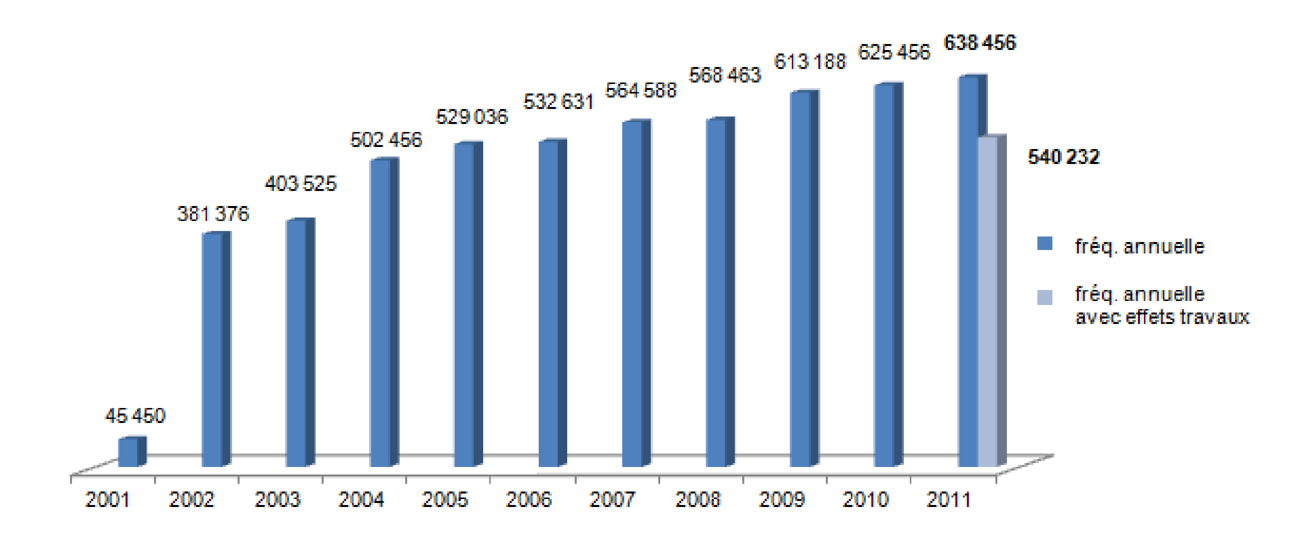
En 2011, une vague de comptages exhaustive sur tous les trains a eu lieu **à l'automne**.

FREQUENTATION ANNUELLE

Source comptages automne 2011

En fréquentation annuelle*, la hausse est de **+2%** par rapport à 2010, soit **+13 000 voyages**.

**Les résultats annuels correspondent à une extrapolation des comptages hebdomadaires, avec pondération des résultats en fonction du calendrier de l'année considérée (poids des week-ends et des jours fériés). Cette extrapolation comprend les simulations avec et sans les travaux intervenus durant l'été 2011.*

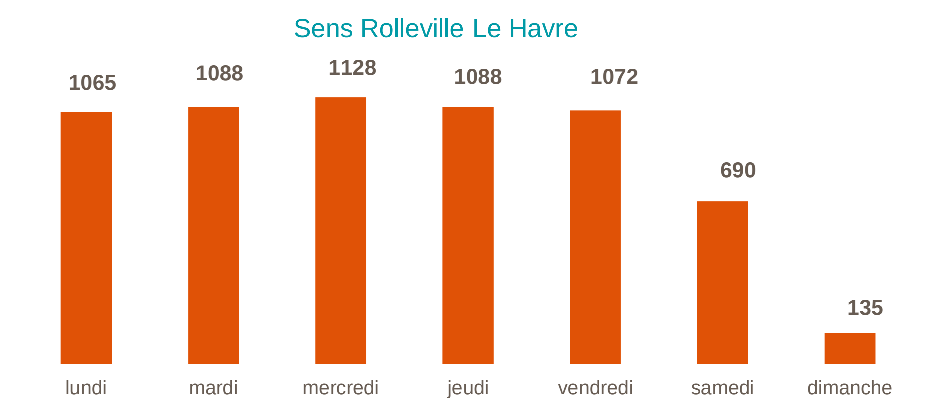


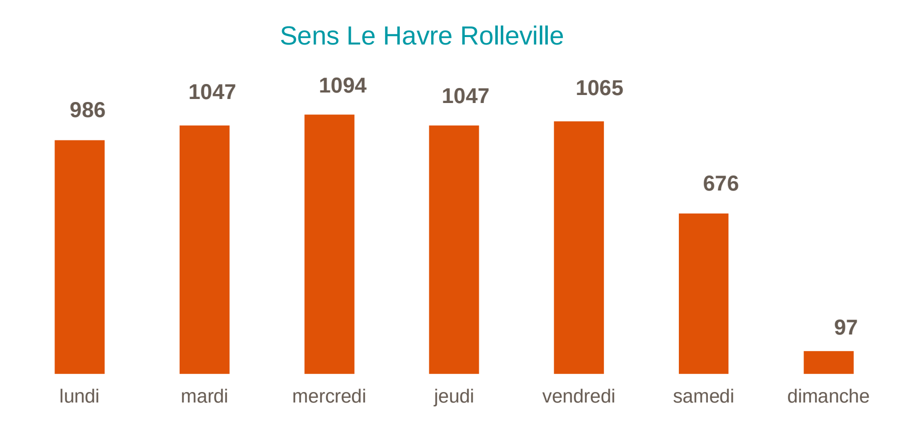
Cette hausse de 2% de la fréquentation confirme les résultats de trafic et de recettes. Dans un contexte économique compliqué, **la LER a su accroître le nombre de ses clients**.

FREQUENTATION HEBDOMADAIRE

Source comptages automne 2011

La fréquentation hebdomadaire comptée en 2011 est de 12 278 voyages. C'est toujours **le mercredi** qui enregistre le plus grand nombre de voyages. On note une hausse de 4% des voyages le mardi et le jeudi. La fréquentation du dimanche continue sa progression, avec une hausse de 25%.

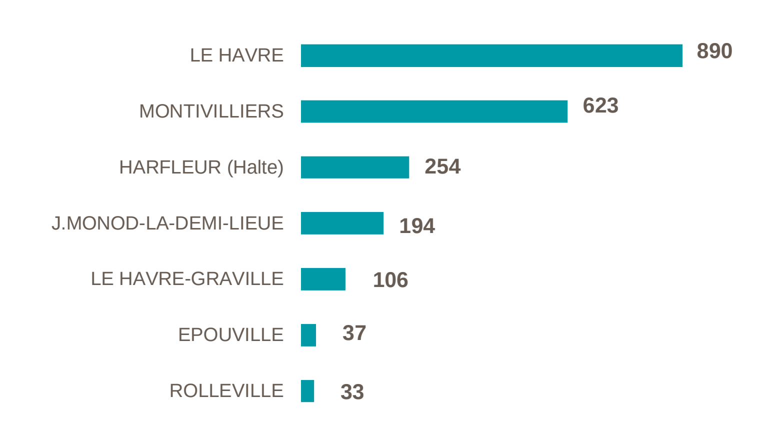




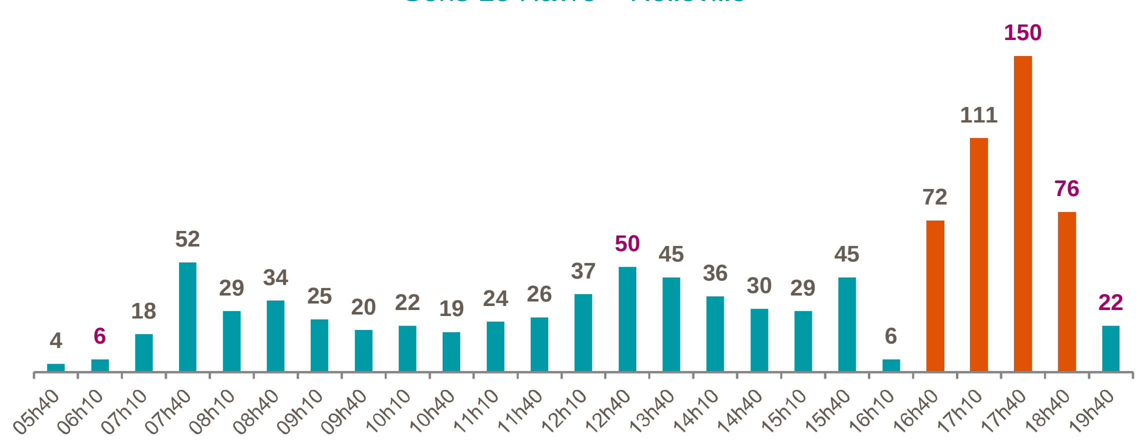
FREQUENTATION PAR GARE

Source comptages automne 2011

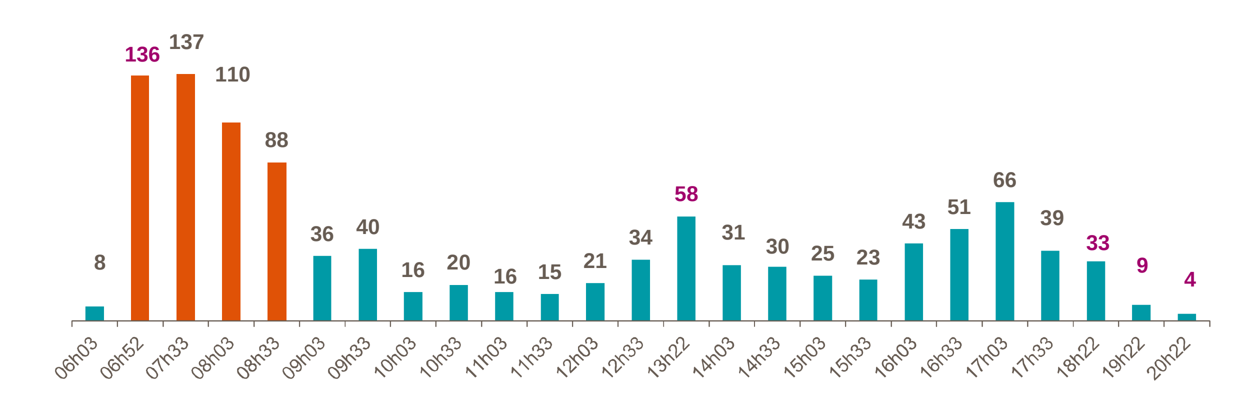
Les gares du Havre et de Montivilliers représentent 71% des voyages.



FREQUENTATION PAR HORAIRE



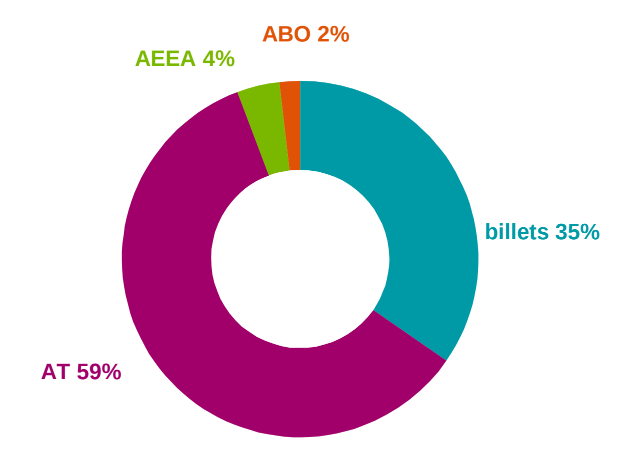
En violet : horaires à destination de Rolleville.



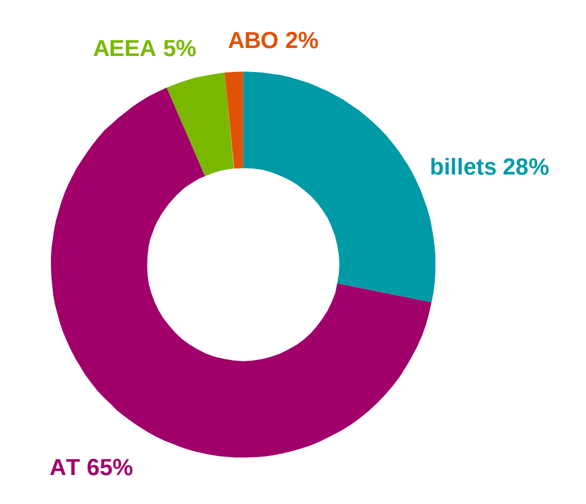
En violet : horaires en provenance de Rolleville.

Comme en 2010, c'est le train de 17h40 au départ du Havre qui a la fréquentation la plus élevée. Dans l'autre sens, 2 trains ont toujours une fréquentation identique élevée : le train de 6h52 au départ de Rolleville et celui de 7h33 au départ de Montivilliers.

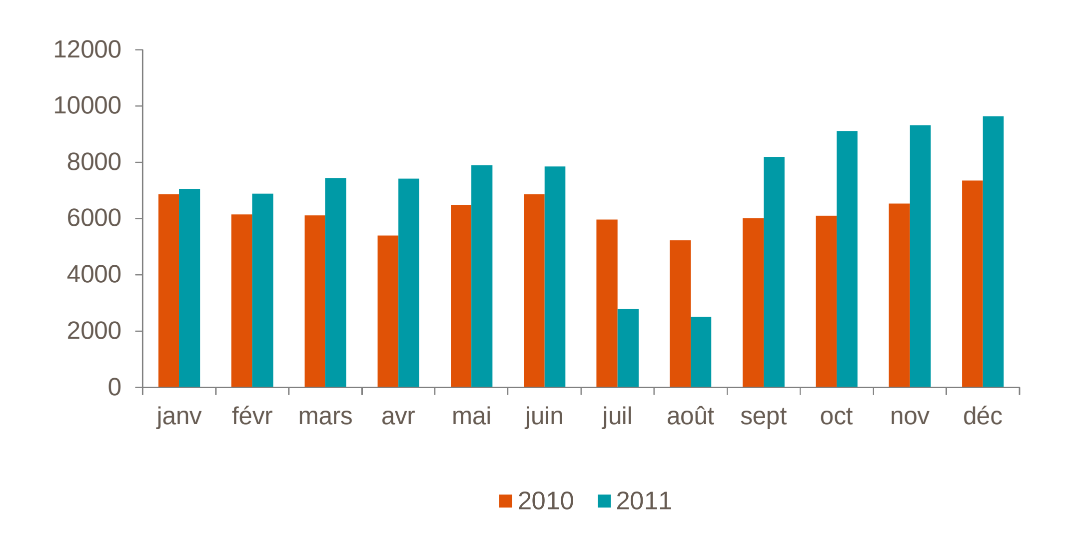
RECETTES PAR TITRES
Source FC12K



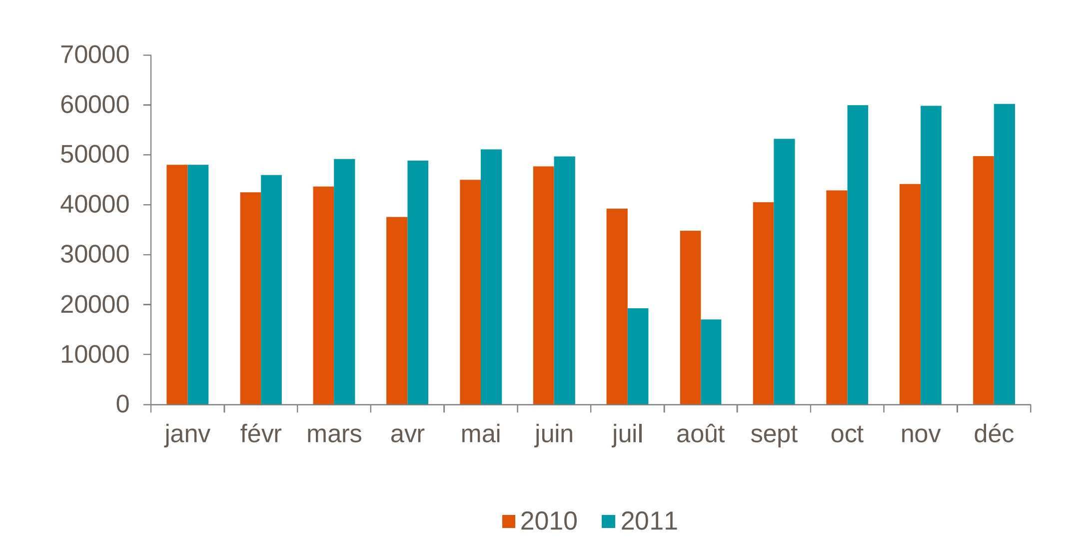
VOYAGES PAR TITRE
Source FC12K



RECETTES EN EUROS
Source FC12K



NOMBRE DE VOYAGES (VK)
Source FC12K



BILAN FINANCIER

LES MECANISMES FINANCIERS DE LA CONVENTION

Les principes financiers retenus dans la convention d'exploitation 2008-2013 sont les suivants :

➚ La Région, dans le cadre de la convention d'exploitation des services régionaux de transport ferroviaire, prend en charge l'équilibre financier de la ligne à hauteur des charges existantes avant les nouveaux services mis en place en septembre 2001,
➚ la CODAH apporte une part de financement correspondant à l'écart entre les charges totales prévisionnelles d'exploitation de la ligne et la part financée par la Région Haute-Normandie au titre de sa participation d'origine avant la création du cadencement de septembre 2001,
➚ la CODAH prend à sa charge financière le surcoût induit par tout développement de service ultérieur à 2001,
➚ la SNCF s'engage sur un montant forfaitaire des coûts d'exploitation qui sont de sa responsabilité, à service constant, et ce sur la durée de la convention,
➚ les voyages effectués sur la ligne avec la tarification Océane, délégataire de la CODAH pour le service de transport urbain de voyageurs, ne génèrent pas de recettes pour SNCF et sont la propriété du réseau Bus Océane,
➚ la SNCF a une garantie de recettes pour la perte éventuelle liée à l'utilisation des titres urbains sur la ligne, basée sur le niveau de recettes de 1999,
➚ un dispositif de pénalités est mis en place.

Sur la base de ces principes et compte tenu de la nature des services, la CODAH verse à la **SNCF, pour chaque année, une contribution financière.**

➚ Les charges d'exploitation se décomposent de la manière suivante :

- Les charges forfaitisées appelées **CF1** : elles comprennent principalement les charges de circulation, les charges d'entretien du matériel, les charges afférentes aux établissements d'exploitation et la rémunération.

Les charges forfaitisées font l'objet d'une indexation tous les ans et pour la première fois en 2009.

- Les charges refacturées à l'euro près, appelées **CF2**. Ce sont des charges qui ne relèvent pas de la responsabilité entière de la SNCF ou dont elle n'a pas la maîtrise. Elles comprennent les charges de péage payées à RFF, déduction faite de la part prise en charge par la Région.

Remarque : les péages RFF ayant été modifiés à partir du 13 décembre 2009, il a été convenu de faire figurer au CF2 18% de la totalité des péages facturés par RFF à la SNCF pour la ligne Le Havre-Rolleville.

- **Cn *est la somme des charges d'exploitation CF1 + CF2***.

➚ Les recettes d'exploitation font l'objet d'une garantie de recettes :

- La garantie de recettes correspond à une compensation à hauteur des recettes actualisées de l'année 1999. L'actualisation est basée sur l'évolution moyenne des tarifs SNCF entre l'année n considérée et l'année 1999.

↗ Les pénalités sont de deux natures :

- Les pénalités concernant l'absence de logo de la CODAH sur les supports d'information destinées aux voyageurs,
- Les pénalités pour retard de transmission du rapport annuel d'exploitation.

↗ La contribution financière de la CODAH est donc calculée de la manière suivante :

CFn = Cn ± Garantie de recettes ± Pénalités

Où CFn est la contribution financière à verser par la Codah pour l'année n.

BILAN FINANCIER 2011

	Réalisé HT
CHARGES D'EXPLOITATION	
Charges forfaitisées C1 : Montant des charges initiales à l'entrée en vigueur de la convention après indexation	1 246 329,70 €
Charges facturées à l'€uro près C2 : *(*ce montant correspond à 18% du montant réel des péages payés à RFF par la SNCF pour l'axe Le Havre-Rolleville au titre de l'année 2011)*	54 022,77 €
Total des charges 2011	**1 300 352,47 €**
GARANTIE DE RECETTES	- 9 637,04 €
PENALITES	-
Pénalités pour retard de transmission du rapport annuel	-
Pénalités pour défaut de logo	-
Total des pénalités 2011	-

CALCUL DE LA CONTRIBUTION D'EXPLOITATION 2011 (en € HT)	
Charges d'exploitation	1 300 352,47 €
Garantie de Recettes d'exploitation	- 9 637,04 €
Pénalités	-
Contribution d'exploitation définitive 2011	**1 290 715,43 €**

Le montant de la contribution 2011 au titre de l'exploitation s'élève à 1 290 715,43 € HT.

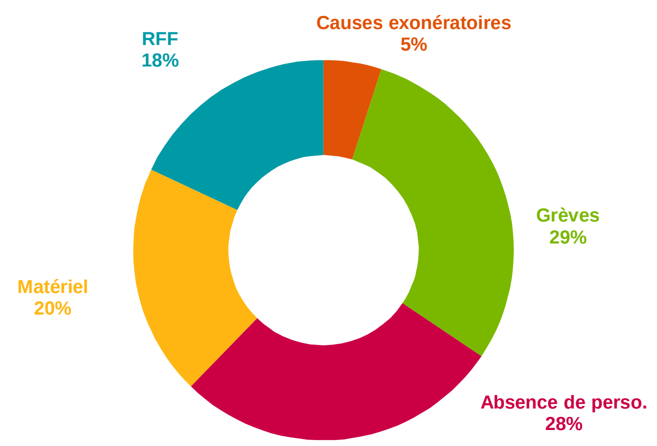
ANNEXES

REALISATION DE L'OFFRE

2011	1er trimestre	2ème trimestre	3ème trimestre	4ème trimestre	TOTAL
Nombre de trains théoriques	3 895	3 898	1 643	3 944	**13 380**
Nombre de trains supprimés	14	18	14	72	**118**
Ecart = non réalisation de l'offre	0,4%	0,5%	0,9%	1,8%	**0,9%**
Nombre de cars de substitution	0	0	0	0	**0**
Trains-kms théoriques	39 069	39 114	16 485	39 564	**134 232**
Trains-kms non réalisés	136	182	136	718	**1 172**
Ecart = non réalisation de l'offre	**0,3%**	**0,5%**	**0,8%**	**1,8%**	**0,9%**
Kms-cars de substitution	0	0	0	0	**0**

Motifs des suppressions	1er trimestre	2ème trimestre	3ème trimestre	4ème trimestre	TOTAL
Causes internes	12	16	0	30	58
Matériel	*4*	*8*	*0*	*12*	*24*
Absence de personnel	*8*	*8*	*0*	*18*	*34*
Grèves	0	0	0	36	36
Causes exonératoires	0	0	4	2	6
Accidents, obstacles, actes de malveillance	*0*	*0*	*4*	*2*	*6*
Intempéries	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
Grèves réforme régime général retraites	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
RFF	14	0	6	2	22
TOTAL	**26**	**16**	**10**	**70**	**122**



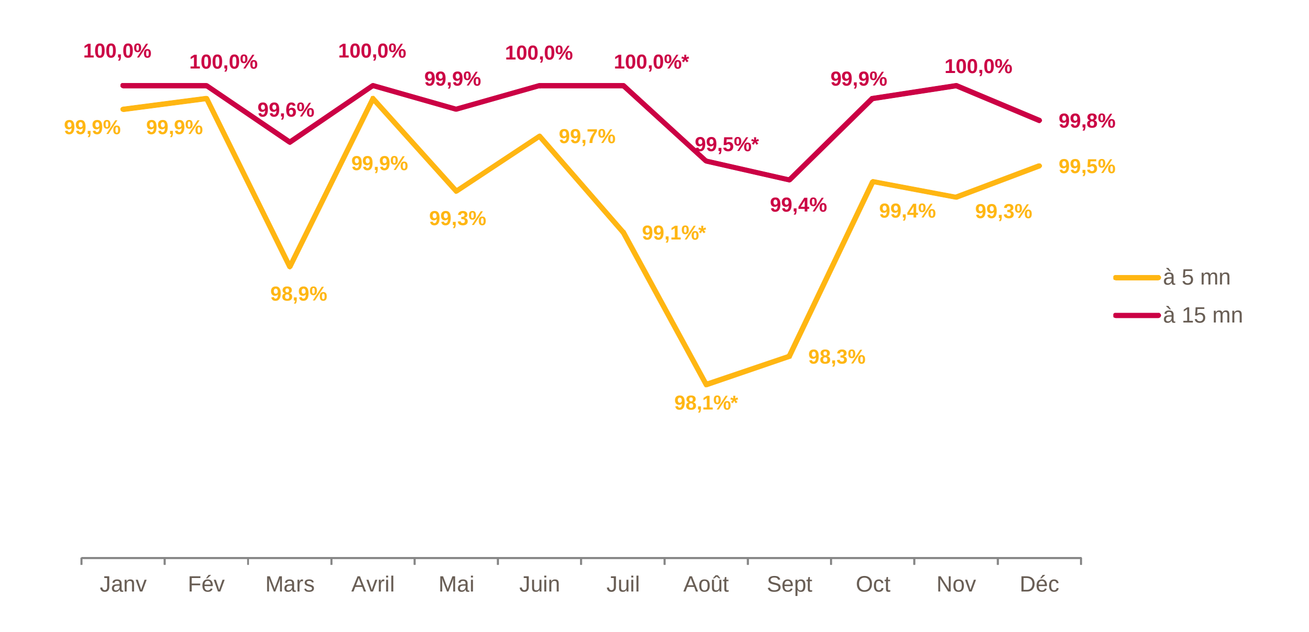


PONCTUALITE

2011	à 5 mn	à 15 mn
Janvier	99,9%	100,0%
Février	99,9%	100,0%
Mars	98,9%	99,6%
Avril	99,9%	100,0%
Mai	99,3%	99,9%
Juin	99,7%	100,0%
Juillet	*99,1%**	*100,0%**
Août	*98,1%**	*99,5%**
Septembre	98,3%	99,4%
Octobre	99,4%	99,9%
Novembre	99,3%	100,0%
Décembre	99,5%	99,8%
Moyenne 2011	**99,4%**	**99,85%**

Moyenne 2010	**98,7%**	**99,80%**
Evolution 2010/2011	**0,7**	**0,1**

(*) : Calculs de la ponctualité basés sur 3 jours pour juillet et 6 jours en août



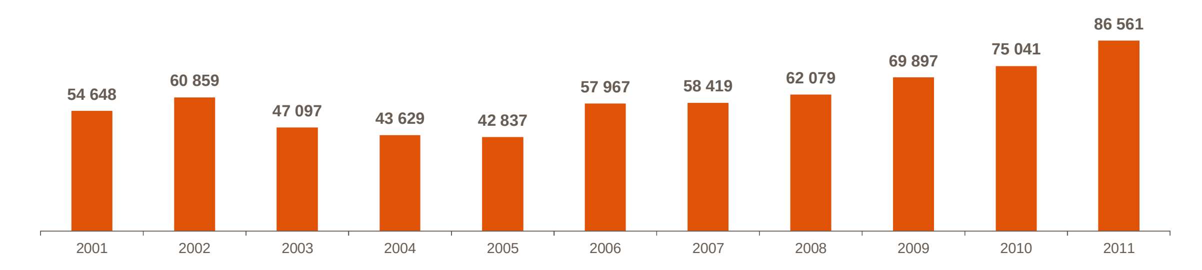
RECETTES DE TRAFIC TOTALES

EVOLUTION MENSUELLE EN 2010 ET 2011

Source FC12K

En € HT	Janv	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Total
2010	6 864	6 141	6 114	5 397	6 476	6 858	5 964	5 232	6 014	6 108	6 534	7 338	**75 041**
2011	7 053	6 959	7 529	7 503	7 892	7 881	2 781	2 551	8 249	9 156	9 333	9 675	**86 561**
Evol.	3%	13%	23%	39%	22%	15%	-53%	-51%	37%	50%	43%	32%	**15%**

Evolution des recettes de trafic (en euros) depuis 2001



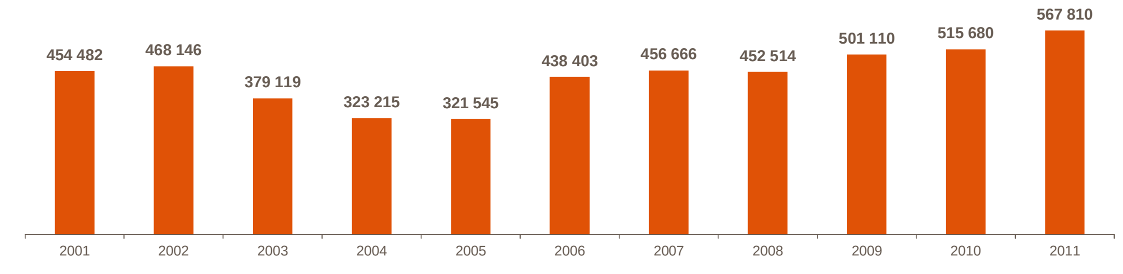
TRAFIC TOTAL

EVOLUTION MENSUELLE EN 2010 ET 2011

Source FC12K

En V-kms	Janv	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Total
2010	48 048	42 470	43 636	37 551	45 020	47 682	39 242	34 793	40 489	42 843	44 126	49 781	**515 680**
2011	48 019	46 383	50 354	49 527	51 307	50 438	19 253	17 593	53 538	59 984	60 950	60 463	**567 810**
Evol.	0%	9%	15%	32%	14%	6%	-51%	-49%	32%	40%	38%	21%	**10%**

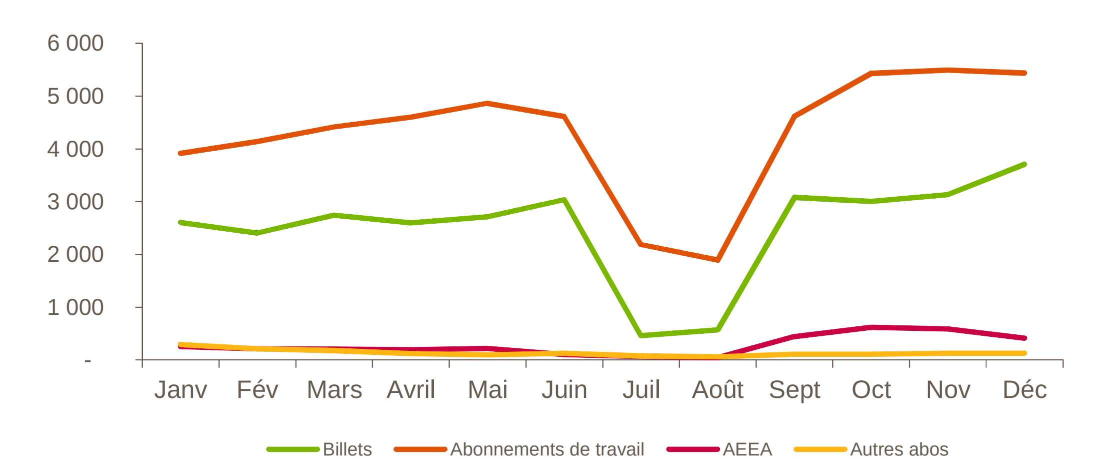




RECETTES 2011 PAR CATEGORIES TARIFAIRES

Source FC12K

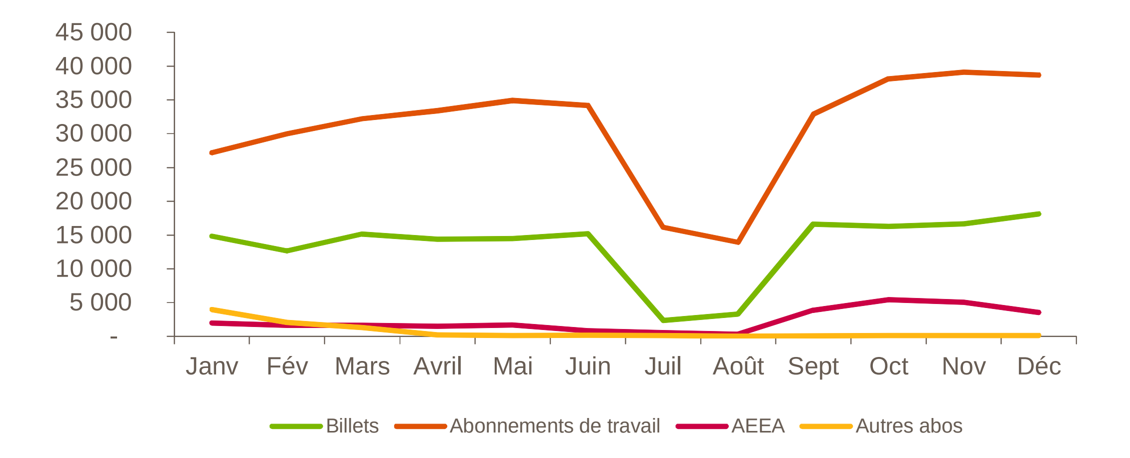
en € HT	Abonnements de travail	Billets	AEEA	Autres abos	TOTAL
Janv	3 911	2 601	250	291	7 053
Fév	4 137	2 398	211	213	6 959
Mars	4 412	2 740	204	174	7 529
Avril	4 599	2 595	191	117	7 503
Mai	4 863	2 713	219	97	7 892
Juin	4 615	3 036	104	126	7 881
Juil	2 184	457	66	74	2 781
Août	1 890	568	38	54	2 551
Sept	4 619	3 080	443	108	8 249
Oct	5 431	3 003	616	106	9 156
Nov	5 495	3 130	582	126	9 333
Déc	5 437	3 703	410	124	9 675
Total	**51 594**	**30 023**	**3 335**	**1 609**	**86 561**
Poids	*60%*	*35%*	*4%*	*2%*	



TRAFIC 2011 PAR CATEGORIES TARIFAIRES

Source FC12K

en V-kms	Abonnements de travail	Billets	AEEA	Autres abos	TOTAL
Janv	27 179	14 839	1 998	4 004	**48 019**
Fév	29 988	12 632	1 675	2 089	**46 383**
Mars	32 222	15 140	1 665	1 327	**50 354**
Avril	33 384	14 364	1 514	267	**49 527**
Mai	34 924	14 514	1 727	142	**51 307**
Juin	34 220	15 181	856	181	**50 438**
Juil	16 169	2 377	569	138	**19 253**
Août	13 940	3 303	335	16	**17 593**
Sept	32 886	16 602	3 919	130	**53 538**
Oct	38 131	16 277	5 441	135	**59 984**
Nov	39 093	16 663	5 056	138	**60 950**
Déc	38 678	18 119	3 526	140	**60 463**
TOTAL	**370 814**	**160 010**	**28 281**	**8 705**	**567 810**
Poids	*65%*	*28%*	*5%*	*2%*	



BILAN SURETE

TYPES D'ACTES DE MALVEILLANCE	2010	2011
Actes d'environnement	**7**	**21**
Infractions	4	14
Insultes, outrages	1	0
Menaces	0	0
Présence	2	7
Actes de malveillance sur les biens	**7**	**4**
Dépôts d'objets	2	0
Dommages	1	3
Incendie	1	0
Jet de projectile	0	1
Manipulation d'installation	3	0
Violences	**1**	**0**
Atteintes aux personnes	0	0
Coups et blessures volontaires	1	0
Rébellion	0	0
Vols	**6**	**1**
Escroqueries	0	0
Vol avec effraction	0	0
Vol avec violence	0	0
Vol simple	6	1
TOTAL	**21**	**26**

	2010	2011
Nombre de trains accompagnés par la SUGE	64	75
Aide au contrôle	22	28
Visite préventive d'un train à quai	12	25
Traitement curatif d'un acte malveillant	4	2